



Boletim de Serviço Eletrônico em 30/04/2020
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

RESOLUÇÃO Nº 6/PVZN - CE/IFRO, DE 30 DE ABRIL DE 2020

Dispõe sobre a aprovação do PPC do Curso de Formação Inicial Assistente Administrativo no âmbito do campus Porto Velho Zona Norte

A PRESIDENTE DO CONSELHO ESCOLAR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA *CAMPUS PORTO VELHO ZONA NORTE*, no uso de suas atribuições legais conferidas pela lei nº 11.892, de 29/12/2008, publicada no D.O.U de 30/12/2009, em conformidade com o disposto no Estatuto; considerando o Regimento Geral do IFRO, aprovado pela Resolução nº 65/CONSUP/IFRO, de 29/12/2015.

RESOLVE:

Art. 1º. APROVAR, *ad referendum*, o PPC do Curso de Formação Inicial de Assistente Administrativo, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – *Campus Porto Velho Zona Norte*, anexo a esta Resolução.

Art.2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Ariadne Joseane Felix Quintela, Presidente do Conselho**, em 30/04/2020, às 12:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ifro.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0904887** e o código CRC **EECCAF58**.

ANEXO ÚNICO

RESOLUÇÃO Nº 6/PVZN - CE/IFRO, DE 30 DE ABRIL DE 2020

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL EM ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

O curso de “Assistente Administrativo” é uma ação do Instituto Federal de Rondônia (IFRO) em parceria com a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC) que tem como objetivo atender a comunidade em geral no período de enfrentamento à pandemia da Covid-19.

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DO PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

(Portaria nº 94/2020, de 14/04/2020)

ALECSANDRO MARIAN DA SILVA

Matrícula SIAPE Nº 3072291

GUILHERME TADAKI TAZO GASPAR

Matrícula SIAPE Nº 3062969

MARIA IVANILSE CALDERON RIBEIRO

Matrícula SIAPE Nº 1038172

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

REITOR

Uberlando Tiburtino Leite

DIRETOR-GERAL DO *CAMPUS*

Ariadne Joseane Felix Quintela

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Maria Goreth Araújo Reis

PRÓ-REITOR DE ENSINO

Edislei Rodrigues Almeida

PRÓ-REITOR DE PESQUISA, INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO

Gilmar Alves Lima Júnior

PRÓ-REITOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Gilberto Paulino da Silva

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

Jéssica Cristina Pereira Santos

DEPARTAMENTO DE EXTENSÃO

Cleonete Martins de Aguiar

COORDENAÇÃO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA

Eliana Paula Calegari

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

1.2 DADOS GERAIS DO CURSO

2. DADOS DA UNIDADE DE ENSINO (CAMPUS)

2.1 HISTÓRICO DA UNIDADE DE ENSINO

3. JUSTIFICATIVA

4. OBJETIVOS DO CURSO

4.1 OBJETIVO GERAL

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

5. PÚBLICO ALVO

5.1 FORMAS DE ACESSO

5.2 LOCAL E PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO CURSO

6. PERFIL DO EGRESSO

7. METODOLOGIA DA OFERTA

7.1 CONCEPÇÃO CURRICULAR

8. DESIGN INSTRUCIONAL

9. CRITÉRIOS

9.1 CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

9.2 CERTIFICAÇÃO

10. REFERÊNCIAS

APÊNDICE – PLANOS DE ENSINO

1 INTRODUÇÃO

Este Projeto Pedagógico de Curso (PPC) propõe a contextualizar e a definir as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do IFRO, com uma proposta curricular baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa progressista e transformadora, nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial ou qualificação profissional aberta a comunidade em geral.

Este curso de Formação Inicial, em Assistente Administrativo, na modalidade de Educação a Distância (EaD), aspira uma formação que permita a mudança de perspectiva de vida por parte dos alunos, com a compreensão das relações que se estabelecem no mundo do qual ela faz parte, a ampliação de sua leitura de mundo e a participação efetiva nos processos sociais (BRASIL, 2007). Dessa forma, almeja-se propiciar uma formação humana e integral, com ênfase profissional e relacionada com o mundo do trabalho, além de constituir uma possibilidade para a construção dos projetos de vida dos estudantes.

1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

Executor: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia — *Campus* Porto Velho Zona Norte

CNPJ do Campus: 10.817.343/0007-92

Endereço: Av. Governador Jorge Teixeira, 3.146 – Setor Industrial, Porto Velho - RO

Telefone: (69) 2182-3815

Site da Instituição: www.ifro.edu.br

1.2 DADOS GERAIS DO CURSO

Nome do Curso: Curso Assistente Administrativo

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
Carga horária total: 160 horas
Escolaridade mínima: Ensino Fundamental Completo II
Classificação: Curso Formação Inicial
Modalidade de oferta: EAD
Realização/Campus: Instituto Federal de Rondônia - IFRO <i>Campus</i> Porto Velho Zona Norte
Número de turmas: 01
Número de vagas: 1060
Período de oferta: de maio à setembro de 2020
Local das aulas: Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA do IFRO
Perfil do Profissional do Egresso do Curso: O profissional formada por este curso será capaz de atuar no apoio à gestão, com perfil de organização, proatividade, conhecimento em informática e facilidade em relações interpessoais, envolvendo rotinas das áreas administrativas, financeiras, marketing, logística e de recursos humanos em instituições públicas, privadas e do terceiro setor.
Coordenador do curso: Guilherme Tadaki Tazo Gaspar

2. DADOS DA UNIDADE DE ENSINO (CAMPUS)

2.1 HISTÓRICO DA UNIDADE DE ENSINO

O Campus Porto Velho Zona Norte teve seu funcionamento autorizado como Campus Avançado pela Portaria 1.366, de 6 de dezembro de 2010. No ano de 2011, com a equipe formada pela Direção Geral, Coordenação Geral de Ensino e Coordenação de Administração e Planejamento, deu-se início às atividades de planejamento e implantação do Campus oficialmente, com a aplicação de questionários para identificação da demanda a ser atendida pelo novo Campus que surgirá.

Com uma estrutura voltada à Educação a Distância, o Campus Porto Velho Zona Norte, por sua conversão de Campus Avançado para Campus Regular, assumiu, por transferência da Pró-Reitoria de Ensino, toda a gestão administrativa e pedagógica voltada à EAD nos Campus e Polos Regionais do IFRO. Passou a oferecer, cursos em parceria com o Instituto Federal do Paraná (IFPR), nos eixos tecnológicos Ambiente, Saúde e Segurança e Controle e Processos Industriais, além dos cursos do Programa Profucionário.

Com início das atividades próprias em 2013, o Campus passou a ofertar os cursos Técnicos em Informática para Internet e Finanças, além do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, todos presenciais. Além disso, com a instalação dos estúdios de produção de educação à distância, o Campus abriu os primeiros cursos nesta modalidade: Técnico em Informática para Internet e Técnico em Finanças.

Deste modo, com uma estrutura voltada à utilização de tecnologias no auxílio aos estudos para o ensino profissional, o Campus prevê uma interação homem-máquina mais ampla, com utilização de laboratórios temáticos, produção de mídias para educação e ainda utilização de um estúdio de transmissão e gravação de aulas, a fim de atender as mais diversas regiões do Estado, criando condições para a comunidade inserir-se, permanecer e ascender no mundo do trabalho.

3 JUSTIFICATIVA

A qualificação dá visibilidade e destaca o profissional no mercado competitivo. Observa-se que nas últimas décadas o mundo corporativo e do trabalho passa por transformações, no sentido de exigir cada vez mais profissionais preparados e atualizados, frente a novas práticas e tecnologias atinentes a área.

O aprendizado continuado é estratégia importante para suprir as necessidades relacionadas a atualização e aperfeiçoamento de competências e habilidades novas no meio profissional. Além disso, oportuniza a oferta de educação pública, gratuita e de qualidade, visando atender a demanda local e regional em relação a qualificação do profissional Assistente Administrativo.

Assim, o Assistente Administrativo é o profissional responsável por auxiliar o gestor nas tarefas envolvidas na organização, controle de transações financeiras e controle de recursos humanos. Para isso, exige-se a formação de profissionais competentes e habilitados com as principais técnicas e instrumentos de gestão de pessoas.

Nesse sentido, o curso FIC, busca possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional. Além disso, oportuniza o acesso à formação técnica qualificada. Assim, o curso FIC em Assistente Administrativo justifica-se pela necessidade do perfil do profissional que precisa de formação atualizada, pois o mercado atual exige profissionais qualificados para atender as demandas empresariais.

Diante disso, o IFRO propõe-se a ofertar o curso FIC em Assistente Administrativo, pois visa ampliar as oportunidades educacionais por meio do incremento da formação e qualificação profissional, seja em formação inicial, para atender a demanda local e regional. Também, por entender que estará contribuindo para a elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade, formando o Assistente Administrativo por meio de um processo de apropriação e de produção de conhecimentos científicos e tecnológicos capaz de contribuir com a formação humana desse profissional.

4. OBJETIVOS DO CURSO

4.1 Objetivo Geral

O Curso de Assistente Administrativo tem por objetivo proporcionar a formação de cidadãos aptos a executar tarefas relacionadas a rotinas administrativas em organizações empresariais e sociais, de forma ética, pró-ativa e com atitudes empreendedoras.

4.2 Objetivos específicos

O cursista ao concluir o curso, deverá ser capaz de:

- Compreender os processos administrativos do contexto organizacional nas áreas de recursos humanos, finanças, produção, sistemas de informação, logística e vendas.
- Discutir as características de comportamento desejável no ambiente organizacional e as novas competências exigidas pelo atual contexto global e tecnológico.
- Promover a ética profissional, estimulando a análise da dinâmica das relações humanas no ambiente de trabalho.
- Orientar a aplicação prática dos princípios administrativos e técnicas de administração, envolvendo fluxo de informações, elaboração e tratamento de documentos.

5. PÚBLICO ALVO

O curso de Assistente Administrativo, na modalidade EaD, é destinado à pessoas com o Ensino Fundamental II completo, e interessadas em atuar ou se aperfeiçoar na área.

5.1. FORMAS DE ACESSO

O curso será divulgado externamente à comunidade em geral em processo seletivo regulado por edital publicado pelo *campus*.

5.2 LOCAL E PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO CURSO

O curso será realizado totalmente EaD pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA do IFRO nos meses de maio à setembro de 2020.

6. PERFIL DO EGRESSO

O estudante egresso do curso FIC de Assistente Administrativo, na modalidade EaD, deve ter demonstrado avanços na aquisição de seus conhecimentos básicos, estando preparado para dar continuidade aos seus estudos. Do ponto de vista da qualificação profissional, deve estar qualificado para atuar nas atividades relativas à área do curso para que possa desempenhar, com autonomia, suas atribuições, com possibilidades de reinserção positiva no mundo trabalho. Dessa forma, ao concluir a sua qualificação profissional, o egresso do curso de Administrativo deverá demonstrar um perfil que lhe possibilite:

- Atuar nos processos administrativos da empresa;
- Executar atividades de apoio nas áreas de recursos humanos, finanças, produção, logística e vendas;
- Executar rotinas básicas de escritórios;
- Atender fornecedores e clientes;
- Estimular a aplicação prática dos princípios administrativos e técnicas de administração no ambiente empresarial;
- Promover a ética profissional, estimulando a análise da dinâmica das relações humanas no ambiente de trabalho;
- Demonstrar habilidades básicas no manuseio de computadores.

7. METODOLOGIA DA OFERTA

7.1 CONCEPÇÃO CURRICULAR

A organização curricular do curso FIC em Assistente Administrativo, ofertado de forma EaD, está estruturado em dois eixos, organizados visando à formação humana integral, pois propiciará ao aluno uma qualificação laboral relacionando currículo, trabalho e sociedade.

Eixo I – Formação Inicial - Contempla as unidades didáticas/disciplinas relacionadas às áreas do conhecimento iniciais e fundamentais para o profissional Assistente Administrativo, disciplinas como: Fundamentos de Administração, Comunicação Empresarial e Noções de Informática.

Eixo II - Formação específica - Considera as unidades didáticas as seguintes disciplinas: Noções de Logística, Estoque e Produção, Noções de Marketing, Noções de Gestão Financeira, Noções de Gestão de Pessoas e Ética Empresarial, Técnicas de Recepção, Atendimento e Cobrança

Esse currículo foi organizado de modo a promover o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes, tendo como foco a aprendizagem significativa dos alunos, visando o saber, o saber ser, o saber fazer e o saber agir. Cada professor definirá, em plano de ensino de sua disciplina, as estratégias, técnicas de ensino e recursos variados para o desenvolvimento do processo educativo, velando pelo ideário metodológico descrito. O docente deverá atinar para possíveis flexibilizações do planejamento, após o contato com o alunado, se porventura, necessitar de redimensionamento de informações necessárias a consolidar o perfil esperado dos egressos.

A matriz curricular do curso FIC de Assistente Administrativo, na modalidade EAD, está organizada por componentes curriculares em dois eixos, com uma carga horária total de 160 horas, sendo ofertado por meio de aulas e atividades no ambiente virtual, sem assistência docente presencial, para o estudo individual, conforme quadro 1.

Quadro 1 – Matriz Curricular

Eixo	Componentes Curriculares	Carga Horária
I	Fundamentos de Administração	20 h
	Comunicação Empresarial	20 h
	Noções de Informática	20 h
II	Noções de Logística, Estoque e Produção	20 h
	Noções de Marketing	20 h
	Noções de Gestão Financeira	20 h
	Noções de Gestão de Pessoas e Ética Empresarial	20 h
	Técnicas de Recepção, Atendimento e Cobrança	20 h
Carga Horária Total		160 h

Cada componente curricular será disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, os discentes receberão uma carga de atividades acadêmicas a serem realizadas para cumprimento da carga horária. Para complementação e melhor atendimento aos alunos, bem como melhor entendimento e fixação do conteúdo, serão disponibilizadas atividades a serem realizada via AVA. O professor prestará atendimento aos alunos, retirando dúvidas e esclarecendo melhor o conteúdo através desta ferramenta.

8. DESIGN INSTRUCIONAL

DISCIPLINAS		DATAS
Ambientação ao AVA		31/05 - 14/06
Disciplina 1 - 20H FUNDAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO Gravação da Disciplina Unidade I	Disciplina 2 - 20H COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL Gravação da Disciplina	Mês 1 06

Material Apoio (Exter e gravaç)	Unidade I	
Fórum Dúvida	Material Apoio (Exter e gravaç)	
Web Conf	Fórum Dúvida	
AP 1 (questionário Fech) – 25 p	Web Conf	
	AP 1 (questionário Fech) – 25 p	
Unidade II		
Material Apoio (Exter e gravaç)	Unidade II	
Fórum Dúvida	Material Apoio (Exter e gravaç)	
Web Conf	Fórum Dúvida	
AP 2 (questionário Fech) – 25 p	Web Conf	
	AP 2 (questionário Fech) – 25 p	
AVC – 50 (última semana do mês)		
	AVC - 50	
Recuperação		
Disciplina 3 - 20H	Disciplina 4 - 20H	
NOÇÕES DE INFORMÁTICA	NOÇÕES DE LOGÍSTICA, ESTOQUE E PRODUÇÃO	
Gravação da Disciplina	Gravação da Disciplina	
Unidade II	Unidade II	
Material Apoio (Exter e gravaç)	Material Apoio (Exter e gravaç)	
Fórum Dúvida	Fórum Dúvida	Mês 2
Web Conf	Web Conf	07
AP 1 (questionário Fech) – 25 p	AP 1 (questionário Fech) – 25 p	
Unidade II	Unidade II	
Material Apoio (Exter e gravaç)	Material Apoio (Exter e gravaç)	
Fórum Dúvida	Fórum Dúvida	
Web Conf	Web Conf	
AP 2 (questionário Fech) – 25 p	AP 2 (questionário Fech) – 25 p	
AVC - 50	AVC - 50	
Disciplina 5 - 20H	Disciplina 6 - 20H	Mês 3

NOÇÕES DE MARKETING

Gravação da Disciplina

Unidade III

Material Apoio (Exter e gravaç)

Fórum Dúvida

Web Conf

AP 1 (questionário Fech) – 25 p

Unidade II

Material Apoio (Exter e gravaç)

Fórum Dúvida

Web Conf

AP 2 (questionário Fech) – 25 p

AVC - 50

NOÇÕES DE GESTÃO FINANCEIRA

Gravação da Disciplina

Unidade III

Material Apoio (Exter e gravaç)

Fórum Dúvida

Web Conf

AP 1 (questionário Fech) – 25 p

Unidade II

Material Apoio (Exter e gravaç)

Fórum Dúvida

Web Conf

AP 2 (questionário Fech) – 25 p

AVC - 50

Disciplina 7 - 20H**NOÇÕES DE GESTÃO DE PESSOAS E ÉTICA EMPRESARIAL**

Gravação da Disciplina

Unidade IV

Material Apoio (Exter e gravaç)

Fórum Dúvida

Web Conf

AP 1 (questionário Fech) – 25 p

Unidade II

Material Apoio (Exter e gravaç)

Fórum Dúvida

Web Conf

Disciplina 8 - 20H**TÉCNICAS DE RECEPÇÃO, ATENDIMENTO E COBRANÇA**

Gravação da Disciplina

Unidade IV

Material Apoio (Exter e gravaç)

Fórum Dúvida

Web Conf

AP 1 (questionário Fech) – 25 p

Unidade II

Material Apoio (Exter e gravaç)

Fórum Dúvida

Web Conf

**Mês 4
09**

AP 2 (questionário Fech) – 25 p

AP 2 (questionário Fech) – 25 p

AVC - 50

AVC - 50

9. CRITÉRIOS

9.1 CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

A avaliação será parte integrante do processo ensino/aprendizagem. Requer preparo técnico e observação dos profissionais envolvidos, numa dinâmica interativa, ao longo de todo o ano, visando à participação e produtividade de cada aluno. O processo avaliativo compreende a obtenção de informações, análise e interpretação da ação educativa, visando o aprimoramento dos trabalhos.

Todos os educandos dos cursos FIC devem ser avaliados em momentos individuais, bem como a própria ação em si, nas atividades cognitivas e técnicas. Os critérios estarão pautados nos principais conteúdos das diferentes áreas do conhecimento, presentes na proposta curricular. Serão utilizados para a avaliação os resultados obtidos nas 2 (duas) atividades de percurso em formato de questionários fechados que valerá 25 pontos cada. Ao fim de cada disciplina o aluno fará uma prova no valor de 50 pontos. A soma das atividades de percurso e a prova formará a média do aluno que deverá corresponder ao mínimo de 60%.

Caso o aluno não tenha desempenho adequado nas atividades práticas individuais e coletivas o professor da disciplina deverá fazer relatório das situações pedagógicas que evidenciem a situação de não aprendizagem e junto com a Coordenação de Curso FIC e Chefe de Departamento de Extensão para empreender as ações possíveis de recuperação ou reprovação do aluno.

9.2 CERTIFICAÇÃO

Será concedido ao estudante que concluir o curso com aproveitamento igual ou superior à 60% o Certificado de Formação Inicial em Assistente Administrativo.

10. REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. Introdução à Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PIMENTA, M. A. Comunicação Empresarial. 5 ed. Campinas-SP: Alinea 2006.

BENINI FILHO, Pio Armando; MARÇULA, Marcelo. Informática: conceitos e aplicações. 3. Ed. São Paulo: Editora Érica, 2010.

DIAS, Marco Aurélio P. Administração de Materiais: uma abordagem logística. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

KOTLER, Philip. Marketing para o Século XXI. São Paulo: Futura, 2012.

LEMES JÚNIOR, Antônio Barbosa; RIGO, Claudio M.; CHEROBIM, Ana. Paula. Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2010.

CHIAVENATO, I. Administração de recursos humanos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1980.

LAS CASAS. Alexandre Luzzi. Excelência em Atendimento ao Cliente: atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo. São Paulo: M. Books do Brasil, 2012.

APÊNDICE — PLANOS DE ENSINO

Curso: Assistente Administrativo – EaD		
Eixo: I	Componente curricular: Fundamentos de Administração	CH: 20 h
Ementa: Teorias Gerais da administração. Funções e habilidades do administrador. Empresa e estruturas organizacionais.		
Objetivos: Compreender o conceito e a importância da administração para a sociedade, para as empresas e para a vida pessoal; Distinguir as principais teorias administrativas e suas contribuições; Reconhecer a forma conceitual das estruturas organizacionais existentes nas empresas; Descrever as funções do administrador e as funções existentes na empresa; Diferenciar os tipos de habilidades do administrador;		
Principais referências:		
CHIAVENATO, I.. Introdução à Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.		
MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. Fundamentos da Administração: manual compacto para cursos de formação tecnológica e sequenciais. São Paulo: Atlas, 2007.		
RICCIO, V.. Administração Geral. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2012.		
STADLER, Adriano. Fundamentos da Administração. Curitiba: IFPR, 2011.		

Curso: Assistente Administrativo – EaD		
Eixo: I	Componente curricular: Comunicação Empresarial	CH: 20 h
Ementa: Os sistemas e processo de comunicação na empresa. Qualidades e características fundamentais de textos oficiais e empresariais. Técnicas de comunicação.		
Objetivos: Conhecer os princípios básicos da Comunicação Empresarial; Discutir as características dos públicos de uma organização/empresa; Compreender as técnicas de comunicação dentro do ambiente de uma empresa.		
Principais referências:		
ABREU, A. S. A arte de argumentar gerenciando razão e emoção. São Paulo: Ateliê Editorial, 2006		
BERLO, D. O Processo da Comunicação. 10 ed. Rio de Janeiro: Martins Fontes 2003.		
PIMENTA, M. A. Comunicação Empresarial. 5 ed. Campinas-SP: Alinea 2006.		
TOMASI, C. MEDEIROS, J. B. Comunicação Empresarial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009		

Curso: Assistente Administrativo – EaD		
Eixo: I	Componente curricular: Noções de Informática	CH: 20 h
Ementa: Sistema Computacional. Sistemas Operacionais e suas aplicações. Ferramentas de Escritório. Tecnologias on-line e suas aplicações.		
Objetivos: Reconhecer o funcionamento do computador e as conexões de seus periféricos; Conhecer e aplicar as tecnologias de informação, fundamentais para potencializar a produtividade do trabalho, no âmbito da administração; Desenvolver habilidades para usar as ferramentas de tecnologias de uso essenciais para o funcionamento do computador.		
Principais referências: BENINI FILHO, Pio Armando; MARÇULA, Marcelo. Informática: conceitos e aplicações. 3. Ed. São Paulo: Editora Érica, 2010. MEIRELLES, Fernando Souza. Informática: Novas Aplicações com Microcomputadores. 2. ed. Editora Makron Books, 2004. VELLOSO, Fernando de Castro. Informática – Conceitos Básicos. 8 ed. Ed. Campus, 2011.		

Curso: Assistente Administrativo – EaD		
Eixo: II	Componente curricular: Noções de Logística, Estoque e Produção	CH: 20 h
Ementa: Fundamentos de logística. Tipos de modal. Noções de administração de estoque. Sistemas de Produção. Planejamento, Programação e Controle da Produção.		
Objetivos: Compreender a importância dos processos logísticos na atividade empresarial. Apontar as ferramentas e técnicas de gestão de estoque no ambiente organizacional; Adquirir uma visão integrada e estratégica sobre as ações que visem à melhoria do processo de administração da produção da organização; Desenvolver a capacidade de integração entre logística, estoque e produção como estratégia competitiva gerencial.		
Principais referências: ALT, Paulo Renato Campos; MARTINS, Petrônio G. Administração de Materiais e recursos Patrimoniais. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. CHIAVENATO, Idalberto. Administração da produção: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro, Elsevier, 2005. DIAS, Marco Aurélio P. Administração de Materiais: uma abordagem logística. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015. MARTINS, Petrônio G. Administração da produção fácil. São Paulo: Saraiva, 2012.		

Curso: Assistente Administrativo – EaD		
Eixo: II	Componente curricular: Noções de Marketing	CH: 20 h

Ementa: O ciclo do marketing na história. O marketing empresarial e seu ambiente. Segmentação de mercado. O plano de marketing. Novas direções do marketing

Objetivos: Compreender os principais conceitos e ferramentas de marketing nas empresas.

Adquirir uma visão estratégica sobre o marketing empresarial e seu ambiente; Identificar os principais segmentos de mercado no ambiente empresarial; Entender os conceitos básicos relativos ao desenvolvimento de planos de marketing e as novas tendências do marketing.

Principais referências:

COBRA, Marcos. Administração de Marketing no Brasil. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

KOTLER, Philip. Marketing para o Século XXI. São Paulo: Futura, 2012.

KOTLER, Philip. O marketing sem segredos. Philip Kotler responde suas dúvidas. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Marketing de Serviços. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SHIRAIISHI, Guilherme. Administração de Marketing. São Paulo: Pearson Brasil, 2012.

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: II

Componente curricular: Noções de Gestão Financeira

CH: 20 h

Ementa: Planejamento da Gestão Financeira empresarial. Gestão financeira de estoque. Administração de contas. Ferramentas de controle financeiro.

Objetivos: Compreender a composição dos recursos financeiros empresariais, quanto às fontes, controles e uso, visando direcionar a correta tomada de decisões para sua aplicação;

Identificar os modelos de excelência de gestão financeira das empresas; Analisar o recebimento de contas da organização, quanto à concessão e política de crédito e cobrança; Interpretar os instrumentos de análise financeira visando a melhor rentabilidade da empresa.

Principais referências:

BRIGHAM, Eugene. F.; EHRHARDT, Michael. C. Administração financeira: teoria e prática. São Paulo: Cengage, 2006.

GITMAN, Lawrence. J. Princípios de administração financeira. São Paulo: Adson Wesley do Brasil, 2010.

LEMES JÚNIOR, Antônio Barbosa; RIGO, Claudio M.; CHEROBIM, Ana. Paula. Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2010.

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: II

Componente curricular: Noções de Gestão de Pessoas e Ética Empresarial

CH: 20 h

Ementa: Comportamento organizacional. Relações interpessoais. Cultura e clima organizacional. Ética empresarial.

Objetivos: Compreender a relação entre empresa e a função dos recursos humanos no contexto organizacional; Entender a influência da cultura e do clima no ambiente empresarial; Compreender a importância da ética empresarial no papel do Assistente Administrativo.

Principais referências:

ARRUDA, M.C.C.; WHITAKER, M.C.; RAMOS, J.M.R. Fundamentos de ética empresarial e econômica. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

BARROS, B.T.; PRATES, M.A.S. O estilo brasileiro de administrar. São Paulo: Atlas, 1996.

BERGAMINI, C. W. Desenvolvimento de recursos humanos: uma estratégia de desenvolvimento organizacional. São Paulo: Atlas, 1980.

CHIAVENATO, I. Administração de recursos humanos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1980.

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: II

Componente curricular: Técnicas de Recepção, Atendimento e Cobrança

CH: 20 h

Ementa: Introdução aos aspectos conceituais inerentes ao atendimento. Mudança de comportamento do cliente/usuário (influências ambientais). Técnicas de abordagem do cliente. Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

Objetivos: Desenvolver o profissional a atuar de maneira eficiente e eficaz nas rotinas de recepção, atendimento e cobrança; Diferenciar os aspectos relacionados à boa e à má qualidade do atendimento; Identificar as principais técnicas de abordagem ao cliente no atendimento empresarial; Conhecer as técnicas de cobrança de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Principais referências:

FERNANDES, Walberto. Excelência no Atendimento a cliente: um livro para todos os profissionais de atendimento. Salto: Editora Schoba, 2010.

LAS CASAS. Alexandre Luzzi. Excelência em Atendimento ao Cliente: atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo. São Paulo: M. Books do Brasil, 2012.

LAS CASAS. Alexandre Luzzi. Excelência Marketing de Serviços. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012. BENTES, Otávio Morand. Atendimento ao Cliente. Curitiba: IESDE, 2011.